BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

3.1.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan dari perilaku yang dapat diamati. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena ingin mengetahui secara mendetail, memberikan gambaran secara lengkap dan lebih mendalam mengenai gaya pemimpin wanita di PT KAI dalam memimpin organisasi serta melihat gaya komunikasi yang diterapkan oleh manajer wanita serta bagaimana ia mengatasi konflik di PT Kereta api Indonesia (Persero). Pendekatan kualitatif dilakukan agar peneliti bisa mewawancarai secara mendalam kepada beberapa manajer dan juga karyawan terkait penelitian tersebut.

Menurut Somantri (2005, hlm. 58) penelitian kualitatif merupakan gaya penelitian yang berusaha mengkonstruksi realitas dan memahami maknanya. Dalam penelitian kualitatif kehadiran nilai peneliti bersifat eksplisit dalam situasi yang terbatas, melibatkan subjek dengan jumlah. Menurut Creswell (2009, hlm. 465) penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan.

3.1.2 Metode dan Strategi Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan studi kasus. Studi kasus dipilih karena peneliti membutuhkan penelitian dengan penyelidikan intensif dari fenomena tertentu dalam konteks yang sebenarnya. Penyelidikan studi kasus memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan banyak informasi secara terperinci melalui wilayah dimensi yang luas mengenai sebuah kasus. Dalam hal ini peneliti melakukan studi kasus terhadap gaya komunikasi manajer wanita dalam memimpin di PT KAI.

Menurut Creswell (2009, hlm.90) studi kasus adalah sebuah eksplorasi dari suatu sistem yang terikat dari waktu ke waktu melalui pengumpulan data yang mendalam serta melibatkan berbagai sumber informasi yang “kaya” dalam suatu konteks. Studi kasus merupakan tipe pendekatan dalam penelitian yang penelaahannya kepada satu kasus dilakukan secara intensif, mendalam, mendetail, dan komprehensif. Pendekatan studi kasus pada hakikatnya terfokus kepada *kasus* (*case*). Adapun langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian studi kasus adalah sebagai berikut: (a) membatasi kasus, menentukan objek dari penelitian, (b) menyeleksi fenomena-fenomena, tema atau isu (sebagai pertanyaan penelitian, (c) menentukan pola data untuk mengembangkan isu, (d) observasi triangulasi, (e) menyeleksi alternatif interpretasi, (f) mengembangkan kasus yang telah ditentukan (Rokhmah dkk, 2014, hlm.7).

Penelitian ini menggunakan studi kasus tunggal holistik (*holistic single-case study*) yaitu sebuah desain kasus yang memberikan kesempatan untuk melakukan eksplorasi yang mendalam dari fenomena tertentu. Menurut Yin (2009, hlm.72-73) studi kasus tunggal adalah penelitian yang menempatkan sebuah kasus sebagai fokus dari penelitian. Yin menjelaskan bahwa terdapat beberapa alasan untuk menggunakan hanya satu kasus di dalam penelitian studi kasus seperti:

1. Kasus yang dipilih mampu menjadi bukti dari teori. Sebuah kasus tunggal, memenuhi semua kondisi untuk menguji teori, dapat mengkonfirmasi, tantangan, atau memperpanjang teori. Satu kasus kemudian dapat digunakan untuk menentukan apakah proposisi teori ini benar dan relevan
2. Kasus yang dipilih merupakan kasus yang ekstrim atau unik. Kasus yang diteliti haruslah kasus yang jarang terjadi sehingga layak untuk diteliti.
3. Kasus yang dipilih merupakan kasus tipikal atau perwakilan dari kasus lain yang sama. Tujuan menggunakan kasus ini adalah untuk menangkap situasi dan kondisi yang sudah ada sehingga penelitian dilakukan hanya pada satu kasus saja

4. Kasus dipilih karena bersifat *longitudinal*, yaitu terjadi dalam dua atau lebih pada waktu yang berlainan.

3.2 Partisipan dan Tempat penelitian

3.2.1 Partisipan

Partisipan dalam penelitian ini merupakan orang-orang yang mampu memberikan informasi sesuai dengan penelitian. Berdasarkan penelitian ini maka informan yang dipilih merupakan manajer wanita yang bekerja di PT Kereta Api Indonesia. Alasan dipilihnya informan tersebut karena presentase pemimpin wanita di perusahaan BUMN ini masih terbilang kecil. Adapun bagian yang dipilih yaitu Manajer pada bagian humas, alasan bagian tersebut dipilih karena humas merupakan *front liner* dari perusahaan dimana seorang humas harus mampu menciptakan iklim yang baik sehingga dapat dikatakan bahwa humas merupakan bagian yang cukup rumit. Selain itu PT KAI sebagai perusahaan yang bergerak dalam pelayanan mengharuskan setiap manajer terutama humas untuk bersedia mengontrol daerah-daerah operasional dan dalam hal ini manajer perempuan di haruskan siap dalam keadaan apapun. Adapun informan pendukung lainnya yaitu seperti karyawan di bagian humas PT Kereta Api Indonesia dan manajer wanita lain yang berasal dari divisi berbeda yaitu di bagian keuangan dan bagian pemeliharaan. Kedua manajer tambahan tersebut digunakan hanya untuk melihat apakah ada perbedaan diantara manajer humas dan manajer di divisi lainnya, sedangkan karyawan yang dipilih yaitu karyawan yang paling dekat dengan kedua manajer dan karyawan baru. Informan ini di ambil berdasarkan pengetahuan dan informasi yang mereka miliki yang berhubungan dengan penelitian. Adapun jumlah manajer yang dipilih yaitu 2 manajer yang merupakan manajer internal humas dan eksternal humas. Eksternal humas biasanya mengerjakan hal-hal yang berhubungan dengan media, wartawan dan *handling event*, sedangkan eksternal mengurus beberapa tugas seperti iklan, design, social media, kerja sama media dan berbagai produk kehumasan. Sebagai perusahaan yang bergerak dalam pelayanan, PT KAI harus mampu membuat citra yang baik di mata publik dan tugas seorang humas adalah membentuk citra tersebut.

Sumber informasi atau informan dalam penelitian ditentukan menggunakan *purposive sampling*. Teknik tersebut merupakan pengambilan sumber data yang mengharuskan pada subjek yang mengalami fenomena yang diteliti (Moleong, 2007, hlm. 20). Dalam penelitian ini tentunya subjek merupakan pihak yang mengalami fenomena tersebut, yaitu manajer wanita di PT KAI.

3.2.2 Tempat Penelitian

Tempat penelitian yang dipilih dalam penelitian adalah PT Kereta Api Indonesia. Alasan penelitian dilakukan di tempat tersebut karena PT Kereta Api Indonesia merupakan perusahaan dengan mayoritas pria sebagai pegawai. Namun saat ini PT KAI turut melibatkan wanita dalam jajaran pegawai, bahkan keberadaan wanita di PT KAI mampu menempati posisi kepemimpinan seperti posisi *Manager*. Keseimbangan antara peran gender dalam kepemimpinan di PT KAI serta keberhasilan wanita dalam kinerja kepemimpinannya menjadi salah satu alasan penelitian.

3.3 Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan wawancara mendalam, observasi serta dokumentasi. Wawancara mendalam merupakan kegiatan yang berisi wawancara terkait penelitian kepada informan namun pertanyaan yang di ajukan akan di buat lebih spesifik lagi. Observasi merupakan kegiatan pengamatan selama penelitian, tujuannya untuk mengamati perilaku karyawan serta pemimpin di perusahaan tersebut. Serta dokumentasi yang berisi kegiatan selama penelitian data sebagai berikut:

3.3.1 Instrumen Penelitian

Penelitian kualitatif sebagai *human instrument*, berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas semuanya. Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri sehingga peneliti harus divalidasi. Validasi terhadap peneliti meliputi; pemahaman metode penelitian kualitatif, penguasaan wawasan terhadap bidang yang diteliti dan kesiapan peneliti untuk memasuki objek penelitian. Peneliti kualitatif berfungsi menetapkan fokus penelitian,

memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya (Somantri, 2005, hlm. 60).

3.3.2 Teknik pengumpulan data

3.3.2.1 Observasi

Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan observasi terkait bagaimana manajer wanita menjalankan organisasi. Peneliti akan mengamati bagaimana hubungan antara manajer dengan karyawan, atau bagaimana ia bersikap dalam organisasi tersebut baik ketika sedang memberikan tugas dan atau ketika sedang memutuskan suatu keputusan. Observasi akan dilakukan dalam upaya mengamati perilaku dari informan, observasi akan dilakukan selama 2 Bulan. Menurut Rokhmah dkk(2014, hlm.27) observasi dapat memungkinkan bagi peneliti untuk melihat dan mengamati, kemudian mencatat perilaku dan kejadian yang sebenarnya yang tidak terungkap dalam wawancara. Menurut Creswell (2009,hlm.181) untuk melakukan observasi, peneliti harus mampu terlibat langsung dan mengamati segala kegiatan di lokasi. Melihat dan mengamati sendiri semua kegiatan yang berlangsung sesuai dengan keadaan yang sebenarnya dan memungkinkan situasi rumit.

3.3.2.2 Wawancara Mendalam

Setelah melakukan observasi, peneliti akan melakukan wawancara dengan manajer wanita dan juga karyawan . wawancara akan dilakukan 2 kali sampai peneliti menemukan titik jenuh. Sebelum melakukan wawancara tentunya peneliti sudah menyiapkan terlebih dahulu draft pertanyaan bagi partisipan.Wawancara ini digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemui permasalahan yang harus diteliti, dan juga untuk mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Dalam penelitian ini, informan yang merupakan manajer wanita dan juga karyawan akan diberikan beberapa pertanyaan terkait penelitian. Dalam penelitian kualitatif sering menggabungkan teknik observasi partisipatif dengan wawancara mendalam. Selama melakukan observasi, peneliti juga melakukan interview kepada orang-orang yang ada di dalamnya (Rokhmah dkk, 2014, hlm.27).Wawancara dalam

penelitian kualitatif perlu mempertimbangkan bagaimana interaksi antara pewawancara dan informan pewawancara harus mampu menciptakan suasana yang tidak menegangkan. Pewawancara juga harus mempertimbangkan apakah peserta mau mengeluarkan suara mereka dan konsekuensi yang di dapatkan antar pewawancara dan informan (Creswell,2009,hlm.90).

3.3.2.3 Dokumentasi

Dokumenasi yang digunakan dalam penelitian ini hanya dokumentasi foto dengan beberapa narasumber dan transkrip wawancara. Menurut Rokhmah dkk (2014,hlm.31) dokumentasi digunakan untuk Studi dokumentasi merupakan data yang terdiri dari kata-kata dan gambar secara tertulis, dicetak, visual, multi-media dan bentuk digital. Menurut Creswell (2009, hlm.181) selama proses penelitian, peneliti dapat mengumpulkan dokumen publik seperti koran, laporan resmi, jurnal pribadi, buku harian dan surat, e-mail. Hasil penelitian dari observasi dan wawancara akan semakin sah dan dapat dipercaya apabila didukung oleh foto-foto.

3.4 Teknik Analisis Data

3.4.1 Tahap Persiapan

Pada tahap persiapan, peneliti mempersiapkan pedoman dan kebutuhan penelitian yang akan digunakan selama penelitian berlangsung di lokasi penelitian untuk menunjang dalam pengumpulan data penelitian. Selama persiapan, peneliti mempersiapkan daftar pertanyaan yang nantinya akan digunakan untuk wawancara. Adapun draft pertanyaan akan dilampirkan pada halaman lampiran dalam skripsi ini.

3.4.2 Tahap Pelaksanaan

Pada tahap pelaksanaan merupakan tahapan inti dalam penelitian. Dalam tahapan ini peneliti akan langsung terjun kelapangan untuk meneliti terkait gaya kepemimpinan yang dilakukan oleh pria dan wanita di bagian humas, terlebih lanjut terkait manajemen konflik. Penelitian ini didasarkan pada teori gaya kepemimpinan transformasional dan transaksional.

3.4.3 Tahapan Analisis Data

Tahapan awal dalam analisis data yaitu dengan melakukan wawancara mendalam dengan informan yang telah ditetapkan, informan merupakan pihak yang benar-benar sesuai dengan obyek penelitian. Setelah melakukan wawancara, tahap selanjutnya yaitu dengan melakukan transkrip hasil wawancara, dalam tahapan ini peneliti akan mendengarkan kembali hasil wawancara dengan seksama, setelah itu peneliti akan menuliskan kata-kata sesuai dengan apa yang didengarkan sesuai dengan apa yang ada di rekaman tersebut.

Adapun dalam analisis data ini, informan pendukung akan menggunakan nama samara, hal tersebut sesuai dengan kesepakatan yang telah dilakukan sebelumnya dengan informan.

Creswell (2009, hlm. 156) menjelaskan beberapa kategori dalam menganalisa data pada penelitian studi kasus yaitu sebagai berikut:

- a. Membuat dan mengatur kategori berdasarkan data yang ada.
Dalam penelitian ini, peneliti membuat draft pertanyaan berdasarkan kategori yang sudah ada yaitu terkait gaya kepemimpinan manajer dan manajemen konflik
- b. Membaca teks, membuat catatan margin dan membentuk kode awal sebelum memulai penelitian.
- c. Mengumpulkan beberapa kategori untuk membangun tema-tema atau pola
Setelah melakukan wawancara, selanjutnya peneliti membuat tabel tema untuk nantinya dikategorikan
- d. Menggunakan interpretasi secara langsung.
- e. Mengembangkan generalisasi naturalistik melalui analisa data.

3.4.3.1 Reduksi Data

Ketika sudah mendapatkan data, peneliti akan melakukan pemilihan dengan merelevansikan antara data dengan tujuan penelitian. Data yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu hasil dari wawancara dengan manajer wanita dan karyawan serta dari observasi yang telah dilakukan. Dalam penelitian ini peneliti akan melakukan analisis dengan membuat tabel dari kutipan-kutipan responden yang nantinya akan membentuk suatu kategori. Mereduksi data berarti merangkum,

memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.(Sugiyono, 2007)

3.4.3.2 Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. data yang disajikan biasanya dengan teks yang bersifat naratif atau dalam bentuk bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya. Dalam penelitian ini peneliti akan menjabarkan hasil wawancara yang nantinya akan dikaitkan dengan beberapa teori yang nantinya akan menjawab pertanyaan dari penelitian. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah difahami (Sugiyono, 2007).

3.4.3.3 Kesimpulan

Dalam tahapan ini dimaksudkan untuk mencari makna data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan, atau perbedaan. Tahap ini merupakan tahap penarikan kesimpulan dari semua data yang telah diperoleh sebagai hasil dari penelitian. Penarikan kesimpulan atau verifikasi adalah usaha untuk mencari atau memahami makna/arti, keteraturan, pola-pola, penjelasan, alur sebab akibat atau proposisi. Setelah melakukan verifikasi maka dapat ditarik kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang disajikan dalam bentuk narasi. Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dari kegiatan analisis data. Penarikan kesimpulan ini merupakan tahap akhir dari pengolahan data.

Menurut Sugiyono (2013, hlm. 253) Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan yang belum pernah ada sebelumnya. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kasual atau interaktif, hipotesis atau teori.

3.5 Uji keabsahan data

3.5.1 Triangulasi

Salah satu teknik menguji keabsahan data dan menguji kredibilitas adalah model triangulasi. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu. (Sugiyono, 2013, hlm.273-274).

Dalam penelitian ini, setelah mendapatkan data dari narasumber, peneliti akan melakukan uji keabsahan dengan beberapa metode, tujuan pengujian ini untuk melihat apakah data yang didapat sudah sesuai atau belum. Beberapa cara yang digunakan untuk pengujian data yaitu dengan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Setelah melakukan triangulasi, peneliti akan melakukan membercheck dengan cara pengecekan kembali data yang di peroleh dari informan yang kemudian data tersebut haruslah disepakati oleh informan.. Dalam penelitian ini, penulis melakukan triangulasi sumber yakni kepada manajer wanita di bagian humas PT KAI dan karyawan bagian humas PT KAI untuk melihat apakah ada kecocokan antara informasi yang disampaikan oleh manajer dan informasi yang disampaikan oleh karyawan. Selain dengan teknik triangulasi sumber, peneliti juga melakukan triangulasi teknik, peneliti akan melakukan pengecekan terhadap kesesuaian data yang diperoleh yaitu berdasarkan observasi terhadap gaya manajer wanita di bagian humas KAI dengan hasil wawancara yang dilakukan.

Bungin (2007, hlm.261) menyebutkan bahwa penelitian kualitatif menghadapi persoalan penting mengenai pengujian keabsahan hasil penelitian. Dengan demikian untuk menghindari ketidakvalidan dan ketidaksesuaian instrumen penelitian, maka perlu diadakan pengujian validitas dan uji realibilitas. Salah satu teknik menguji keabsahan data dan menguji kredibilitas adalah model triangulasi.

3.5.2 Membercheck

Dalam penelitian ini peneliti akan melakukan membercheck dengan melakukan wawancara ulang kepada manajer untuk melihat kesesuaian terhadap informasi yang diberikan pada tahap wawancara pertama. Member check adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Apabila data yang ditemukan disepakati oleh para pemberi data berarti data tersebut sudah valid, sehingga semakin kredibel atau dipercaya, tetapi apabila data yang ditemukan peneliti dengan berbagai penafsirannya tidak disepakati oleh pemberi data, maka peneliti perlu melakukan diskusi dengan pemberi data, dan apabila perbedaannya tajam, maka peneliti harus merubah temuannya, dan harus menyesuaikan dengan apa yang diberikan oleh pemberi data.

Secara sederhana, metode penelitian ini dijelaskan dalam tabel berikut ini:

Tabel 3.1 Metode Penelitian

<i>Research question</i>	<i>Participants</i>	<i>Data collection</i>	<i>Analysis Method</i>	<i>Research site and duration</i>
1. Bagaimana gaya komunikasi manager wanita dalam memimpin organisasi?	2 manajer wanita di bagian humas,	Data diperoleh dari pengamatan, wawancara manajer wanita dan karyawan serta dokumentasi	1. Wawancara mendalam 2. Transkrip hasil wawancara 3. Reduksi, penyajian data, kesimpulan 4. Triangulasi waktu dan teknik 5. Membercheck	Penelitian dilakukan di PT Kereta Api Indonesia (Persero) selama 2 bulan.
2. Bagaimana manajer wanita dalam mengatasi konflik di organisasi?				